

山西药科职业学院

教 案

年 月 日

项目	任务 23 商务礼仪训练				
班 级		课 时	2	课 型	实训
教学目标	思辩能力（思维养成）设计			动手能力（技能养成）设计	
	一、使学生意识到作为一名医药推销员商务礼仪的重要性			二、学生参与外表实训——外表设计与评价 三、学生参与人际接近训练 四、学生参与目光接触训练	
教具、地点等	礼仪实训室				
教学方法	拓展训练法				
新知识 新技术或 参阅资料	《怎样留下良好的第一印象》				
双语教学	First of impression 第一印象				
指定参考书目	《人员推销》罗那德 B 马克斯 中国人民大学出版社				

《医药推销技术》

学生学习活动	授 课 内 容	时间	教师教学方法手段
起立向老师致敬， 检查自己的准备情况	[导入新课] 作为一名医药推销人员，你永远不会第二次机会获得一个良好的第一印象”说起	5 分钟	提请学生检查自己的准备情况, 对没有准备的同学实施”惩罚”——对当前着装当众做解释
学生被要求郑重笔记下：“你永远没有第二次机会获得一个良好的第一印象” 同学进行自由分组 同组同学按照老师所朗诵的内容进行检查 被抽到的组的同学对对方答分，并进行评论。其他同学则在旁边自由倾听。	[教学内容] 一、实训目的 良好的印象尤其是第一印象是十分重要的，因为客户往往认为推销员的形象代表了其所属公司的产品、服务以及合作态度。推销员的形象从其外表，举止和语言中得以充分展现。这项实训从外表和举止两个方面培养学生树立良好印象的技巧。 二、实训内容 第一步，外表实训。 头发：无头屑、不是太长，而且梳理的整洁、得体 耳朵：无耳垢 脸：很干净，没有满脸油光和汗水，胡须刮的干净，无伸出鼻孔的鼻毛 衣领：干净、硬挺 领带：颜色适当，浆红色、兰色带有金色或银白色的小花纹的为佳。刺眼的花色过大的为下品 衣服：以职业装为佳 纽扣与拉链：纽扣系的得当，没有杂纽扣，拉链拉上 鞋：无磨损，光亮如新 袖口：干净 手：干净，没有长指甲，指甲盖清洁干净无污垢 眼镜：干净、没有破损 口气：饭后刷牙、没有葱、蒜等异味 体味：无怪味和浓烈的香水味 精神面貌：精神焕发、有朝气 携带的物品：没有脏兮兮的名片、笔记本、活页广告等 职业形象：给人一种可信的、专业的推销员的职业形象 整体：有一种职业形象	40 分钟	强调第一印象的重要性。说明我们随时都有可能别人面前树立第一印象。 朗读“外表评价参照标准” 不时督促同学互相检查。 不时提示同学们检查，并注意用调侃的口气说一些内容比如鼻毛——亚热带丛林；体味——小孩的尿布

学生学习活动	授 课 内 容	时间	教师教学方法手段等
安静的走向指定场地 一人扮演推销员一人扮演顾客，两人间隔 10 米以上，推销员自信的走向对方，然后握手、双手递上名片、寒暄。 学生相向而立，间隔一米左右，参照目光接触的技巧进行目光接触的练习直到双方都能坦然的与对方进行目光接触为止。	[教学内容] 第二步，举止实训。 接近顾客的角色扮演练习 身体直立，头部端正，肩膀略向后反映出自信，躬背、低头、斜肩、则是不自信的表现；握手要坚定，但不要无力抓握、紧握不放、上下摇晃、手心出汗。握手的位置应当是手掌对手掌。与女性握手时只可轻轻握一握女性的手指部位 目光接触的练习 目光接触的时间从一分钟一直上升到十分钟。目光接触时可以没有较大动作的闲聊。 目光接触的技巧： 接触的部位是双眼到嘴巴间的三角区；接触的时间刚开始不超过 3 秒，以后则为 3 秒左右；打断目光接触的最好的方法是眼睛向下看然后再看回来；一般目光接触时都要伴之于微笑，对话等；较早的目光接触透露出诚实、真诚和注意。	45 分钟	组织学生到适当场地进行练习 讲授握手的技巧 注意观察哪些人走的不够自信，哪些人握手、递名片的方法不当，并令重新练习。 注意不让学生嬉戏打闹 强调目光接触的技巧
[教学心得总结]	[教学小结] 形象设计很重要，包括服装；仪表；行为的设计。希望大家从这三个方面着手对自己进行形象设计。	5 分钟	
	[布置作业] 每个人搜集五条（除本节讲授外的）关于形象设计的内容。	5 分钟	